

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG
- Robbins, Stephen. 2006. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi* (Terjemahan), Edisi 3. Jakarta: Arcan
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press
- , 2011. *Teknik Penulisan Laporan Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: CEPLAS (Centre for Political and Local Autonomy Studies)
- Silalahi, Ulbert. 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi* (Konsep, Teori dan Dimensi). Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Sodikin, Ikin. 2015. *Reposisi Administrasi Negara*. Bandung: CEPLAS (Centre for Political and Local Autonomy Studies)
- Sumiati, Imas. Edisi 2005-2012. Statistik. Bandung
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

### **Sumber Lainnya**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009

Dwitari, Deianeira. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Derwati Kota Bandung*. Laporan Penelitian Skripsi Sarjana Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pasundan. Bandung.